



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BULAN FEBRUARI



 **082280125386**

 **disdukcapilkomet@gmail.com**

 **dinasdukcapilkotametro**



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan. Imam Bonjol No.26 Kota Metro, Lampung 34111

Telepon(0725) 42433 Faximile 42494

Laman disdukcapil.metrokota.go.id Pos-el disdukcapilkomet@gmail.com

Metro, 27 Februari 2026

Nomor : 400.12/E018-26324/D-11/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Sdr. Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Metro
di
Metro

Sehubungan akan dilaksanakan pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk Bulan Februari Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 04 Maret 2026

Pukul : 10.00 WIB s.d selesai

Tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

Acara : Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Demikian untuk maklum dan terimakasih.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H.,M.H

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19800514 200212 2 005

Catatan :

•UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
•Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



**DAFTAR HADIR
RAPAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Hari/Tanggal : 2026
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	IKA PUGPARINI	KADIS	1 
2	Syanipuddin	Sekretari	2 
3	Derry Pandji Le.	Kabid PIAB & PD	3 
4	Asri	Kabid Capi	4 
5	Murwawati	Kabid Jafdeu	5 
6	RIKE PRISMA	STAF	6 
7	Anton Nugroho	JFAK	7 
8	Mylizatri Setianingsih	JFAK	8 
9	I nyoman Canya.k	JFAK	9 
10	Ari Setiawati	JFAK	10 
11	Komariatunnur	Kasubbag Umum & Kepug	11 
12	Eka Setiawati	Staf	12 
13	STAF PRASETYA	JF ASDMA	13 
14	Nasimelwi Habib	STAF	14 
15	Benny Rachmanda P.	Staf	15 
16	Novita - Rellyani	ADB	16 

Metro, 2026
Kabid PIAB



Derry Pandji Kesuma, S.E
Penata Tk I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

Bulan Februari Tahun 2026

I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Rabu, 04 Maret 2026
 Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d selesai
 Tempat : Aula Dinas Dukcapil Kota Metro

II. Pemimpin Rapat :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

III. Peserta Rapat

1. Sekretaris
 2. Semua Kabid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
 3. Kasi / Pejabat fungsional terkait

IV. Kesimpulan Rapat

- Melaksanakan rapat evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang meliputi 9 (Sembilan) unsur pertanyaan meliputi persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.
- Berdasarkan evaluasi pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Februari Tahun 2026 dihasilkan dalam tabel berikut :

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	100	94	94	376	6	6	18	-	-	-	-	-	-	394	3.94	0.44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	100	91	91	364	9	9	27	-	-	-	-	-	-	391	3.91	0.43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	100	93	93	372	6	6	18	1	1	2	-	-	-	392	3.92	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	100	100	100	400	0	0	0	-	-	-	-	-	-	400	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	100	91	91	364	9	9	27	-	-	-	-	-	-	391	3.91	0.43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	100	93	93	372	7	7	21	-	-	-	-	-	-	393	3.93	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	100	92	92	368	8	8	24	-	-	-	-	-	-	392	3.92	0.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	100	89	89	356	11	11	33	-	-	-	-	-	-	389	3.89	0.43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	100	99	99	396	1	1	3	-	-	-	-	-	-	399	3.99	0.44
Nilai Index																	3.93

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Februari 2026 sebanyak 100 responden:

- Untuk pertanyaan 1 mengenai persyaratan pelayanan, 94 responden memilih sangat sesuai dan 6 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 91 responden memilih sangat sesuai dan 9 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai, 6 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 100 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 91 responden memilih sangat sesuai dan 9 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai dan 7 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 92 responden memilih sangat sesuai dan 8 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 89 responden memilih sangat sesuai dan 11 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 99 responden memilih sangat sesuai dan 1 responden memilih sesuai.

Berdasarkan hasil pengisian survei kepuasan masyarakat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Februari 2026 dapat di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,93 \times 25 \\ &= 98.26 \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan Februari yaitu 98,26 yang berarti kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat A yaitu sangat baik.

3. Untuk mempertahankan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah sangat baik, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:
- Memastikan SOP tetap dijalankan sesuai dengan standar.
 - Memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja pelayanan terbaik.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



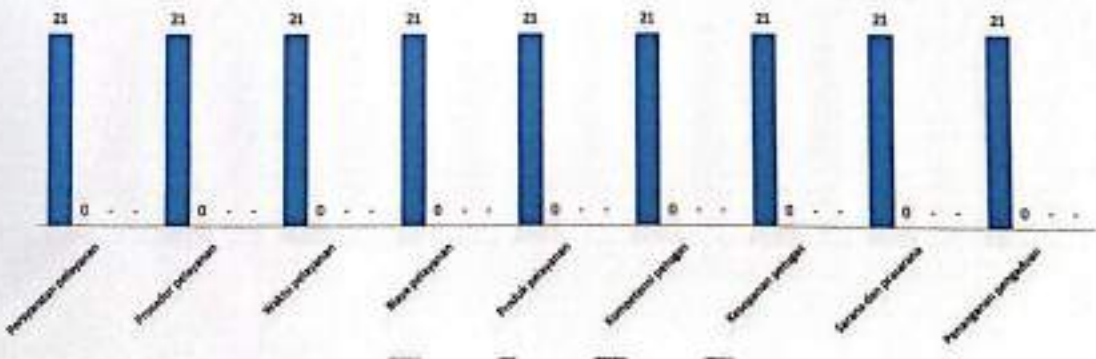
Derry Pandji Kesuma, SE
Penata Tk I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 02 s.d 06 Februari 2028

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Unsor	Nilai Tertimbang Unsor
			Bergel Selesai			Selesai			Kurang Selesai			Tidak Selesai					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang KUMAS selama dan sesudahnya?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pergumuhan layanan?	21	21	100	84	0	0	0	-	-	-	-	-	-	84	4,00	0,44
Nilai Index																4,00	

$IKM = \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar}$
 $= 4,00 \times 25$
 $= 99,90$

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 08 Februari 2028
 Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
 Kependudukan dan Penanfaatan Data

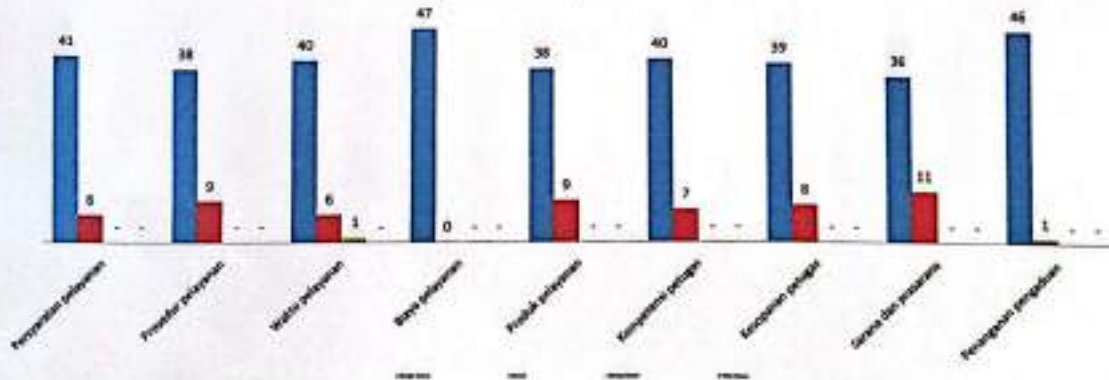
DERRY PANDJI KUSUMA, SS
 Penata Tk. I
 NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 09 s.d 13 Februari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Dasar	Nilai Dasar	Nilai Tertimbang
			Sangat Baik			Baik			Kurang Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	47	41	87	154	6	13	18	-	-	-	-	-	-	182	3,87	0,43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	47	38	81	152	9	19	27	-	-	-	-	-	-	179	3,81	0,42
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	47	40	85	160	8	13	18	1	2	2	-	-	-	180	3,83	0,43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/lain dalam pelayanan?	47	47	100	188	0	0	0	-	-	-	-	-	-	188	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	47	38	81	152	9	19	27	-	-	-	-	-	-	179	3,81	0,42
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	47	40	85	160	7	15	21	-	-	-	-	-	-	181	3,85	0,43
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keapikan dan keramahan?	47	39	83	156	8	17	24	-	-	-	-	-	-	180	3,83	0,43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	47	36	77	144	11	23	33	-	-	-	-	-	-	177	3,77	0,42
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	47	46	98	184	1	2	3	-	-	-	-	-	-	187	3,98	0,44
Nilai Index																3,88	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,88 X 25
= 96,42

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 16 Februari 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

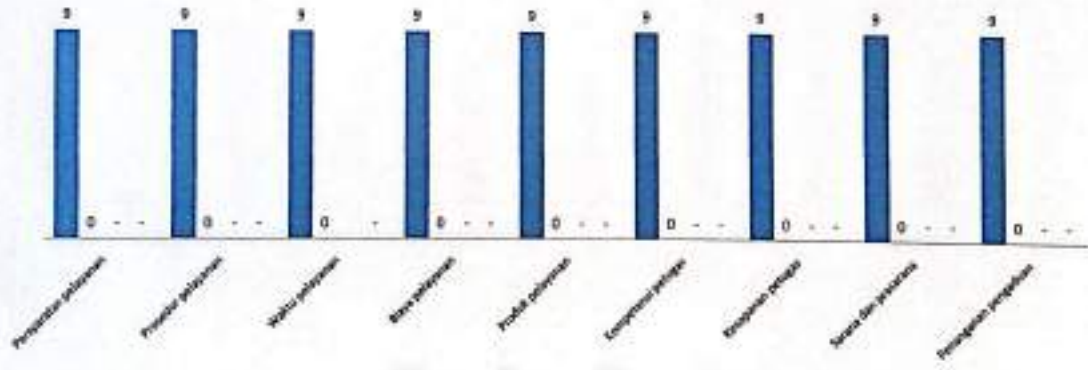
Derry Pandji Kesuma
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 16 s.d 20 Februari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Total Unsor	Nilai Unsor	IKM (Rata-rata Unsor)
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang keoplatan waktu dalam memberikan pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	38	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kenyamanan petugas dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara petaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
Nilai Index																4,00	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 4,00 X 25
= 99,90

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



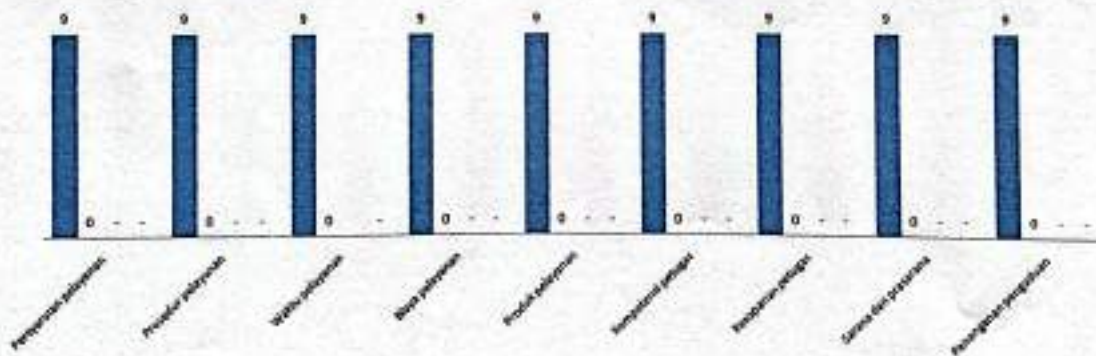
Metro, 23 Februari 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kepercayaan dan Pemanfaatan Data
(Signature)
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 23 s.d 27 Februari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsar	IKM Unsar	Nilai Tertimbang Unsar
			Sangat Baik			Baik			Kurang Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Unsar	Jumlah	%	Nilai Unsar	Jumlah	%	Nilai Unsar	Jumlah	%	Nilai Unsar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jasa pelayanannya?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
2	Bagaimana pemohonan Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan di unit ini?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/jasa dalam pelayanan?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/berkompetensi petugas dalam pelayanan?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terlihat sopan dan ramah?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	23	23	100	92	0	0	0	-	-	-	-	-	-	92	4.00	0.44
Nilai Index																	4.00

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 4,00 \times 25 \\
 &= 99,99
 \end{aligned}$$

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 02 Maret 2026
Kasid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kepercayaan dan Pemanfaatan Data

Derry Pandji Kesuma

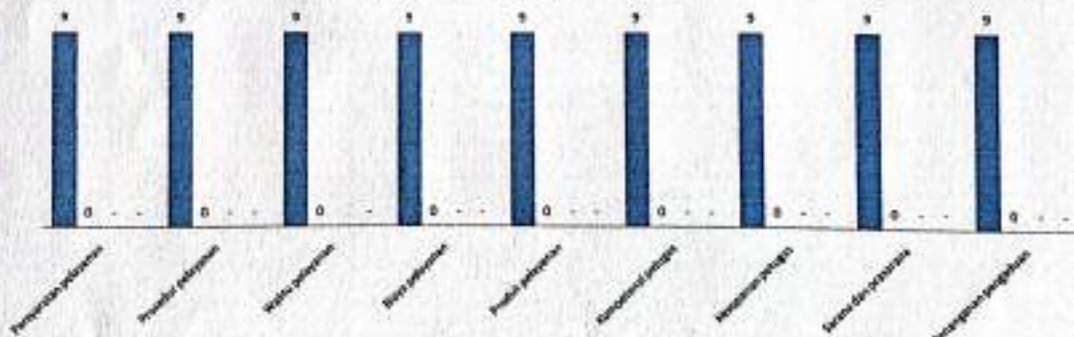
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Pemata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Bulan Februari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Dasar	SKM Dasar	Nilai Terhingga Dasar
			Bentuk Aneka			Aneka			Ruang Sajian			Tata Ruang					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan penyediaan pelayanan dengan jasa pelayananya?	100	94	94	378	8	8	18	-	-	-	-	-	-	394	3.94	0.44
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	100	91	91	364	9	9	27	-	-	-	-	-	-	391	3.91	0.43
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam menerima pelayanan?	100	93	93	372	6	6	18	1	1	2	-	-	-	392	3.92	0.44
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya tarif dalam pelayanan?	100	100	100	400	0	0	0	-	-	-	-	-	-	400	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/keahlian tenaga kerja yang berinteraksi dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	100	91	91	364	9	9	27	-	-	-	-	-	-	391	3.91	0.43
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/keahlian petugas dalam pelayanan?	100	93	93	372	7	7	21	-	-	-	-	-	-	393	3.93	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	100	92	92	368	8	8	24	-	-	-	-	-	-	392	3.92	0.44
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	100	89	89	356	11	11	33	-	-	-	-	-	-	389	3.89	0.43
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	100	92	92	366	1	1	3	-	-	-	-	-	-	392	3.92	0.44
Nilai Index																	3.93

$WM = \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar}$
 $= 3,93 \times 25$
 $= 98,25$

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 02 Maret 2026
 Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
 Keselamatan dan Pemanfaatan Data

DERRY PANDJI KESUMA SE
 Penata Tk. I
 NIP. 19790917 200212 1 001



